

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT PEMBATALAN SEPIHAK PENYELENGGARAAN KONSER MUSIK DITINJAU DARI UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Ida Ayu Maharani Padmawati Tatwa, Fakultas Hukum Universitas Udayana,

e-mail: maharaniidaayu75@gmail.com

I Made Dedy Priyanto, Fakultas Hukum Universitas Udayana,

e-mail: dedy_priyanto@unud.ac.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui adanya regulasi yang mengatur terkait perlindungan terhadap konsumen bilamana terdapat kerugian yang dialami oleh konsumen dengan berfokus pada isu pembatalan penyelenggaraan konser musik yang diputuskan secara sepihak oleh promotor serta upaya yang dapat diajukan oleh konsumen sebagai penikmat musik apabila pihak promotor tidak memenuhi kewajibannya dalam memberikan ganti rugi kepada pihak konsumen sebagai penikmat musik. Adapun metode penelitian hukum yang digunakan adalah metode hukum normatif dengan merujuk pada peraturan perundang-undangan yang mengatur terkait perlindungan konsumen. Dalam kaitannya dengan pembatalan penyelenggaraan konser musik yang dibuat secara sepihak oleh promotor, diperlukan adanya perlindungan hukum kepada para pihak yang dirugikan yaitu penonton konser musik yang statusnya menjadi konsumen dalam kegiatan jual-beli tersebut. Perlu pemahaman atas bentuk perlindungan hukum yang dapat digunakan dalam menjaga hak-hak yang dimiliki oleh konsumen ditinjau dari KUHPer sebagai bentuk adanya hubungan hukum yang dilakukan oleh pihak konsumen dan promotor yaitu perjanjian jual-beli bersifat mengikat kedua pihak. Selanjutnya, dibentuk peraturan yang lebih khusus guna menjamin kepastian hukum para pihak yaitu UU Perlindungan Konsumen telah membagi secara adil dan tidak adanya pemberatan sepihak antara hak dan kewajiban masing-masing pihak. Dalam hal pihak promotor tidak memenuhi kewajibannya dalam memberikan ganti rugi kepada pihak konsumen maka tindakan yang dapat diambil yaitu dengan menuntut segala hak konsumen yang dirugikan oleh pihak promotor melalui pengadilan, melalui jalur pengadilan (litigasi) dan jalur luar pengadilan (non litigasi).

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Pembatalan Sepihak, Konser Musik.

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the existence of regulations governing the protection of consumers when there are losses experienced by consumers by focusing on the issue of cancellation of music concerts decided unilaterally by the promoter and efforts that can be submitted by consumers as music connoisseurs if the promoter does not fulfill its obligations in providing compensation to consumers as music connoisseurs. The legal research method used is a normative legal method by referring to laws and regulations related to consumer protection. In relation to the cancellation of music concerts made unilaterally by the promoter, legal protection is needed for the aggrieved parties, namely music concert goers whose status is consumers in the buying and selling activities. It is necessary to understand the form of legal protection that can be used in maintaining the rights owned by consumers in terms of the KUHPer as a form of legal relationship carried out by consumers and promoters, namely the sale and purchase agreement is binding on both parties. Furthermore, more specific regulations were formed to ensure the legal certainty of the parties, namely the Consumer Protection Law has divided fairly and there is no unilateral burden between the rights and obligations of each party. In the event that the promoter does not fulfill its obligations in providing compensation to the consumer, the action that can be taken is to claim all consumer rights harmed by the promoter through the court, through court channels (litigation) and out-of-court channels (non-litigation).

Key Words: Consumer Protection, Unilateral Cancellation, Music Concerts.

I. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Sejalan dengan adanya pergantian tahun, berbagai bidang berkembang dalam kehidupan ini pun sontak mengeluarkan inovasi-inovasi yang baru pula dengan mengikuti perkembangan zaman. Adanya pengaruh perkembangan *Society 5.0* yang saat ini mengandalkan sinergi antara manusia dengan teknologi sangat membantu manusia dalam mengakses kebutuhan sehari-hari, contohnya dalam mengakses kegiatan yang dapat menghibur dan memberikan ketenangan pikiran yang suntuk yaitu dengan mendengarkan musik favorit. Salah satu industry yang dilihat memiliki perkembangan yang pesat yaitu industri musik karena ciri khas musik di Indonesia yang dikenal unik dengan melibatkan unsur tradisional dengan modern.¹ Musik digambarkan juga sebagai suatu hasil karya yang dituangkan dalam bentuk penggabungan suara dan ritme yang dapat mengekspresikan hal yang dirasakan lewat lantunan nada. Alunan musik bukan hanya diminati oleh berbagai kalangan seperti anak-anak, remaja, hingga dewasa. Beberapa genre musik diantaranya yaitu musik klasik, *pop*, *rock*, dangdut, *jazz*, dan lain-lain. Dengan diketahuinya bahwa industri musik sangat populer dewasa ini menjadikan kesempatan emas bagi pelaku usaha dalam mengadakan suatu konser musik. Adanya penyelenggaraan konser musik ini, menarik perhatian masyarakat untuk ikut serta meramaikan khususnya bagi penikmat musik.²

Tahun 2022 sampai dengan 2023 dapat dinobatkan sebagai tahun yang setiap bulannya acapkali terdapat penyelenggaraan konser musik, baik konser nasional maupun konser internasional telah diadakan di Indonesia. Pelaku usaha dalam pemilihan penyelenggaraan konser musik harus memikirkan peluang-peluang yang dapat dilakukan untuk mendapatkan daya tarik para konsumen yaitu dengan menentukan *guest star* yang sekiranya sedang banyak peminatnya, selain itu juga penentuan tempat penyelenggaraan konser yang berbeda dari biasanya serta harga tiket yang masih terjangkau. Hal-hal penting tersebut akan mempengaruhi daya saing dalam melakukan pemasaran yang ditawarkan kepada konsumen nantinya.³ Maka dari itu diperlukannya suatu inovasi dan ide kreatif oleh promotor dalam penyelenggaraan konser musik guna menciptakan konser yang memuaskan bagi para pembeli produk. Namun, dibalik banyaknya acara konser musik yang berjalan sejak tahun 2022 sampai dengan tahun 2023 ini tidak menutup kemungkinan juga adanya beberapa konser yang batal berjalan. Menurut Dino Hamid selaku CEO Berlian Entertainment, beberapa faktor yang bisa menyebabkan suatu konser musik itu dibatalkan yaitu bisa datang dari pihak promotor ataupun dari hal-hal yang terjadi diluar dugaan promotor seperti pihak *guest star* yang tiba-tiba membatalkan

¹ Islamadina, Alifia, Citra Layali Nur Rahmah, and Aril Ramadhan Nur Alam. "Tinjauan Hukum terhadap Pembatalan Perjanjian secara Sepihak dalam Transaksi Pembelian Tiket Elektronik (*E-ticket*) atas Indikasi Kecurangan melalui Platform Tiket.com Ditinjau dari Hukum Positif di Indonesia." *Padjadjaran Law Review* 10, No. 2 (2022): 111.

² Herawati, Zanuwar Dwi, Risma Syintia Putri, Annisa Nursabila, Lutfiah Listari, and Mustaqim Mustaqim. "Perlindungan Hukum Terhadap Penipuan Tiket Konser Di Tinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Hukum Pelita* 4, No. 2 (2023): 159.

³ Trisnamurti, Dewa Ayu Nyoman, I. Nyoman Putu Budiarta, and I. Made Aditya Mantara Putra. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pemegang Membership atas Wanprestasi Promotor Penyelenggara Konser." *Jurnal Preferensi Hukum* 4, No. 2 (2023): 154.

pengisian acara musik yang digelar tersebut.⁴ Kebanyakan pembatalan penyelenggaraan konser musik disebabkan oleh pihak promotor yang dimana hal ini dikatakan sebagai pembatalan penyelenggaraan konser musik secara sepihak dan otomatis merugikan pihak konsumen.⁵

Beberapa kasus pembatalan konser musik yang kerap terjadi di Indonesia, terkhususnya Bali tahun 2022 silam terjadi pembatalan penyelenggaraan konser musik yang dilakukan oleh pihak promotor yaitu contohnya kasus “Memorable Night” yang rencana diadakan pada 25 Juni 2022 bertempat di Keramas Aero Park dan “Udayana Music Festival” yang rencana akan digelar pada 23 Desember 2022. Kedua kegiatan yang sudah terkonsepkan tersebut dikatakan belum berjalan sesuai dengan rencana yang sudah dirancang sebelumnya karena adanya permasalahan internal dan eksternal yang belum terselesaikan. Tentunya hal ini mengakibatkan kerugian yang dirasakan oleh pihak konsumen yang telah mempersiapkan segala hal untuk dapat berjumpa sang idola bahkan kerugian yang ditanggung yaitu dalam menyiapkan biaya tambahan untuk keperluan seperti biaya penginapan, akomodasi, dan lain sebagainya.⁶ Selain itu, tamu undangan yang diminta untuk mengisi acara pun juga merasa dirugikan, banyaknya pihak yang dirugikan dalam pembatalan ini tentunya menjadi suatu tanggung jawab yang harus diselesaikan oleh pihak promotor. Promotor disini sebagai pihak yang mengatur dan mengelola jalannya sebuah konser musik, orang perseorangan atau badan usaha yang menjalankan kegiatan ekonominya secara legal di wilayah hukum Negara Republik Indonesia dapat disebut sebagai pelaku usaha atau promotor (Pasal 1 angka 3 UUPK).

Pembatalan konser musik yang dilakukan secara sepihak menyebabkan kerugian yang dibebankan hanya kepada salah satu pihak saja yaitu pihak pembeli produk atau yang disebut sebagai pihak konsumen. Merujuk pada Pasal 1 angka 2 UUPK disebutkan “konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.” Dengan ini, pihak promotor telah melakukan pengingkaran atas hak yang dimiliki oleh konsumen sesuai ketentuan dalam UU Perlindungan Konsumen. Hak dari konsumen salah satunya yaitu untuk memperoleh suatu benda yang telah dijanjikan, hal ini tertuang dalam BAB III tentang Hak dan Kewajiban Konsumen Pasal 4 huruf b. Dilihat bahwa pihak konsumen berada pada posisi yang kurang diuntungkan atau dalam posisi lemah maka diperlukannya suatu perlindungan hukum yang dimana secara khusus telah dibentuk dan disahkan yaitu UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut dengan “UU Perlindungan Konsumen”) guna menguatkan pemberian kepastian hukum yang dapat menguntungkan pihak konsumen.⁷

⁴ Mario, Vincentius. 2021. “Ketua Asosiasi Promotor Musik Dino Hamid: Festival Musik Masih Sulit.” URL : <https://www.kompas.com/hype/read/2021/01/04/190945966/ketua-asosiasi-promotor-musik-dino-hamid-festival-musik-masih-sulit> , diakses tanggal 11 Januari 2024

⁵ Noviantari, Anak Agung Made Yuni, and I. Made Dedy Priyanto. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Wanprestasi Pelaku Usaha Online." *Jurnal Kertha Wicara Fakultas Hukum Universitas Udayana* 4 (2021): 248.

⁶ Qiram, Syahrul. "Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Konser Musik Akibat Pandemi Covid-19." *Dinamika Administrasi: Jurnal Ilmu Administrasi dan Manajemen* 4, No. 1 (2021): 62-63.

⁷ Haryani, Elisabeth, and Jeane Neltje. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Tidak Menerima Pembelian Produk Jasa Berupa Tiket Konser Dari Pelaku Usaha Melalui Media Sosial

Merujuk pada penelitian yang telah ada sebelumnya, penulis mengambil acuan dalam jurnal yang ditulis oleh Ni Kadek Rahma Dwimani Nandita Tyana diterbitkan tahun 2023 dengan judul "Perlindungan Konsumen Akibat Pembatalan Tiket Konser Sepihak Oleh Pihak Promotor".⁸ Dalam jurnal tersebut membahas mengenai bentuk wanprestasi yang akan didapat oleh pihak konsumen atas pembatalan penyelenggaraan konser yang terjadi secara sepihak. Selanjutnya, penulis mengacu pada jurnal yang ditulis oleh Sanny Mariani Hisarma dirancang tahun 2023 dengan judul "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pembatalan Konser Musik Oleh Pihak Promotor".⁹ Dalam jurnal ini membahas mengenai mekanisme dalam pengembalian uang kepada pihak konsumen yang telah membeli tiket konser karena batalnya penyelenggaraan konser musik. Merujuk pada penelitian tersebut, jurnal yang dibuat oleh penulis saat ini dengan judul "**Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Pembatalan Sepihak Penyelenggaraan Konser Musik Ditinjau Dari UU Perlindungan Konsumen**" lebih memfokuskan pembahasan mengenai peraturan yang dapat digunakan untuk memberikan perlindungan hukum kepada pihak yang dirugikan (konsumen) dan akibat hukum yang didapat apabila pihak promotor tidak memenuhi hak yang seharusnya didapat oleh pihak konsumen.

1.2. Rumusan Masalah

Setelah penjelasan mengenai latar belakang dari permasalahan yang akan dikaji dalam penulisan ini, ditemukan dua rumusan masalah yang diangkat sebagai rujukan dalam penulisan pembahasan sebagai berikut :

1. Peraturan apa saja yang dapat digunakan sebagai bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas pembatalan penyelenggaraan konser musik yang dilakukan secara sepihak?
2. Apa langkah yang dapat diambil apabila hak konsumen tidak dipenuhi oleh promotor sebagai pelaku usaha dalam kasus pembatalan penyelenggaraan konser musik merujuk pada UU Perlindungan Konsumen?

1.3. Tujuan Penulisan

Berdasarkan penjabaran permasalahan tersebut maka penulisan jurnal ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami lebih spesifik mengenai peraturan-peraturan yang dapat digunakan sebagai bentuk pengayoman hukum kepada konsumen atas batalnya penyelenggaraan konser musik yang dilakukan secara sepihak serta untuk mengetahui langkah yang dapat diambil jika hak-hak yang dimiliki pihak konsumen tidak dipenuhi oleh pihak promotor dengan merujuk pada ketentuan UU perlindungan Konsumen.

II. Metode Penelitian

Selama melakukan penyusunan pada jurnal ini, metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode normative dengan berfokus melakukan kajian yang mendalam terhadap regulasi yang masih berjalan, selanjutnya dikaitkan pada pokok pembahasan. Bahan hukum yang digunakan dalam merancang jurnal ini

Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Hukum Adigama* 4, No. 2 (2021): 1160-1161.

⁸ Tyana, Ni Kadek Rahma Dwimani Nandita, and I. Made Sarjana. "Perlindungan Konsumen Akibat Pembatalan Tiket Konser Sepihak Oleh Pihak Promotor." *Jurnal Kertha Desa* 11, No. 5 (2023).

⁹ Hisarma, Sanny Mariani. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pembatalan Konser Musik Oleh Pihak Promotor." *Jurnal Kertha Wicara* 12, No. 5 (2023).

digunakan metode bentuk primer dan sekunder. Pendekatan bentuk primer memiliki sifat autoritatif yang dimana penelitiannya dilakukan berdasarkan regulasi yang berlaku. Selanjutnya, bentuk sekunder dilakukan *research* bahan bacaan untuk dipelajari, dipahami, dan mengambil sebagian hal penting yang berguna sebagai referensi. Selain itu, *study literature* juga diperlukan dalam penelitian ini yang berguna untuk memperoleh data akurat dan sumber informasi melalui pengumpulan bacaan *literature* sesuai dengan isu kajian.

III. Pembahasan

3.1. Peraturan Yang Dapat Digunakan Sebagai Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pembatalan Penyelenggaraan Konser Musik Yang Dilakukan Secara Sepihak

Orang yang berhak memperoleh atas apa yang telah mereka upayakan terkait atas sesuatu hal dan bukan memiliki tujuan untuk diperdagangkan disebut sebagai konsumen. Sedangkan, pelaku usaha adalah orang perseorangan atau badan usaha yang menjalankan aktivitas ekonominya secara legal dan tidak bertentangan dengan norma yang tersurat.¹⁰ Seorang pelaku usaha memiliki keahlian dalam menyajikan suatu kegiatan yang menghasilkan keuntungan, salah satunya seperti penyelenggaraan konser musik. Pelaku usaha dalam penyelenggaraan konser musik sering disebut sebagai promotor konser musik, karena berdasarkan peraturan yang berlaku di Indonesia promotor masuk kedalam kategori sebagai pelaku usaha. Dewasa ini, sedang maraknya antusias masyarakat menyambut kegiatan konser musik yang diadakan setelah Covid-19. Penantian yang cukup panjang untuk dapat menikmati kembali konser musik yang diadakan secara langsung dan bisa bertatap muka dengan idola. Tentunya dalam menyelenggarakan konser musik terdapat kegiatan jual beli yang dimana pihak promotor akan mempromosikan kegiatan konser musik yang akan diselenggarakan kepada masyarakat yang berminat untuk menonton konser tersebut, sedangkan bagi masyarakat yang memiliki minat untuk menonton konser yang telah dipromosikan oleh pihak promotor akan membeli tiket tersebut sesuai dengan harga yang telah ditentukan. Hal inilah yang dapat disebut sebagai terjalannya suatu ikatan atau hubungan hukum antara pihak penyelenggara (promotor) dengan pihak pembeli tiket (konsumen).

Setelah adanya hubungan hukum yang terjadi antar pihak ini maka otomatis lahir lah perjanjian satu pihak dengan pihak lainnya yang mengikatkan diri dengan tujuan memperoleh suatu hasil dari apa yang telah diperjanjikan, hal ini tersurat dalam KUHPer tentang Jual-Beli Pasal 1457.¹¹ Hadirnya kesepakatan yang telah dibuat oleh pihak promotor dan pihak konsumen menjadikan dua subyek ini memiliki ikatan hukum yang dimana kedua belah pihak mempunyai hak dan kewajibannya masing-masing. Apabila salah satu pihak ada yang melanggar ketentuan yang telah ditetapkan sesuai dengan undang-undang maka pihak tersebut akan mendapatkan akibat hukum tertentu yaitu sanksi hukum. Maka perlu adanya perlindungan hukum yang berlaku guna memberikan kejelasan dan kepastian hukum terhadap pihak yang dirugikan. Perlindungan hukum dapat diartikan sebagai salah satu aksi pemerintah dalam memberikan perlindungan kepada

¹⁰ Agastya, Anak Agung Istri Gita Cantika, and I. Made Dedy Priyanto. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Masker Wajah Organik Tanpa Izin Edar BPOM." *Kertha Wicara: Jurnal Ilmu Hukum* 10, No. 7 (2021): 482.

¹¹ Putra, I. Komang Mahesa, Ni Luh Mahendrawati, and Desak Gde Dwi Arini. "Penerapan Pasal 1320 Kuh Perdata Terhadap Tanggung Jawab Penjual Dalam Perjanjian Jual Beli Barang Melalui Media Internet." *Jurnal Analogi Hukum* 2, No. 1 (2020): 75-76.

konsumen yang dirugikan oleh mereka yang memberikan kerugian, hal itu ditafsirkan dari pernyataan seorang ahli bernama Satjipto Raharjo.¹² Selain itu, Mochamad Isnaeni memecah menjadi dua bagian dari bentuk perlindungan hukum yaitu: (1) perlindungan hukum internal merupakan perjanjian yang dibuat kedudukannya sama atau setara antara para pihak dengan didasari atas asas kebebasan berkontrak, yang isi dari perjanjian tersebut dapat ditentukan sendiri oleh para pihak demi memenuhi kepentingan masing-masing; (2) perlindungan hukum eksternal merupakan peraturan yang dibuat guna memenuhi kepentingan pihak yang lemah melalui pembentukan perlindungan hukum eksternal.¹³

Dalam kenyataannya, sering terjadi pembatalan penyelenggaraan konser musik yang dilakukan secara sepihak yaitu dari pihak promotor. Promotor yang memiliki kedudukan sebagai pihak pelaku usaha sudah sepatutnya untuk memberikan pertanggungjawaban atas ulah yang dibuatnya. Hubungan hukum antara pihak promotor dengan pihak konsumen yang awalnya berupa perjanjian dapat berubah menjadi wanprestasi apabila pihak promotor tidak dapat memenuhi prestasinya yaitu hak dan kewajiban yang telah ditentukan dalam undang-undang. Disini, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut KUHPer dan UUPK) sangat dibutuhkan guna memberikan "perisai" kepada konsumen dalam mencegah terjadinya kerugian yang diderita hanya dari satu pihak saja.

1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer)

Ketentuan KUHPer, segala sesuatu yang ada keterkaitannya dengan adanya kegiatan yang mengikat antara satu pihak dengan yang lainnya disebut perjanjian. Seperti halnya perdagangan akan menimbulkan perjanjian yaitu jual-beli. Setiap kegiatan yang melibatkan adanya unsur pengikatan antara satu pihak dengan pihak lainnya maka dapat disebut sebagai suatu perjanjian. Perjanjian baru dapat dikatakan sah apabila telah terpenuhinya empat syarat yang terkandung pada Pasal 1320 KUHPer, syarat tersebut yaitu: adanya pengikatan kesepakatan kepada mereka yang membuat perjanjian, mereka yang dianggap cakap dalam membuat perikatan, disebabkan oleh adanya hal tertentu, dan perikatan dibuat atas dasar keabsahan dan kehalal-annya tersebut.¹⁴

Keempat syarat tersebut harus terkandung dalam pembuatan suatu perjanjian agar perjanjian tersebut dapat dikatakan sah sesuai dengan undang-undang. Sama halnya dengan perjanjian jual-beli yang terjadi antara pihak promotor dengan pihak konsumen yang mana secara tidak langsung telah terjadi hubungan hukum yang mengikat antara kedua belah pihak. Kasus pembatalan konser musik secara sepihak oleh pihak promotor ini telah tergolong sebagai kasus wanprestasi.¹⁵ Situasi dimana seseorang itu dianggap lalai akan perjanjian yang telah dibuat dengan tidak ditepatkannya janji disebut dengan wanprestasi, ketentuan dalam Pasal 1238 KUHPer. Menurut R. Setiawan, wanprestasi terjadi karena adanya keterlambatan dalam memenuhi prestasi, prestasi yang tidak dipenuhi, dan pemenuhan prestasi namun dengan cara tidak baik. Dalam kasus yang dilakukan oleh pelaku usaha (promotor) ini telah melanggar ketentuan

¹² Fahira, Muhamad. "Tanggung Jawab Penyelenggara Atas Pembatalan Konser Musik Di Masa Pandemi (Studi Di Kota Mataram)." Phd Diss., Universitas Mataram, (2023).

¹³ Noviantari, A, dan Dedy, P.I. *Op. Cit*, (246).

¹⁴ Naibaho, Khepin, Marthin Simangungsong, and Roida Nababan. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Barang Rusak Dalam Perjanjian Jual Beli Barang Elektronik." *Jurnal Hukum Patik* 8, No. 2 (2019): 128.

¹⁵ Haryani, Elisabeth, and Jeane Neltje. *Op. Cit*, (1163).

Pasal 1239 KUHP, maka pelaku usaha dapat dinyatakan melakukan tindakan wanprestasi berupa tidak memenuhi prestasi sama sekali.¹⁶ Bentuk tanggung jawab promotor atas kesalahan dan wanprestasinya dalam melakukan pembatalan konser musik mengacu Pasal 1365 KUHP yaitu mengembalikan dana pembelian tiket kepada konsumen sebagai bentuk dari kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha selaku pihak promotor.

2) **Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Setelah KUHP, pemerintah berinovasi dengan membentuk peraturan khusus mengenai persoalan kepastian hukum yang dapat diberikan kepada konsumen apabila dirugikan.¹⁷ Maka dengan itu, dibentuklah UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mana peraturan ini memiliki tujuan yaitu; untuk melindungi harkat dan martabat konsumen dari hal-hal yang menitikberatkan permasalahan tersebut lebih pada pihak konsumen, memberikan kesadaran akan pentingnya meningkatkan kualitas dari barang dan/atau jasa setiap produk agar terciptanya sikap jujur dan bertanggungjawab dalam menjalankan usaha. Antara pihak konsumen dengan pelaku usaha, memiliki kedudukan yang sama rata pemberlakuannya di dalam peraturan perundang-undangan.¹⁸ Namun dilapangan, nyatanya pihak konsumen banyak yang menjadi korban dalam perlakuan yang kurang mengenakan dari pelaku usaha. Sama halnya pembatalan penyelenggaraan acara musik yang dilakukan oleh pihak promotor selaku pelaku usaha, jelas dalam permasalahan ini pihak konsumen merasa dirugikan karena telah mengeluarkan dana untuk pembelian tiket sesuai dengan harga yang ditentukan tetapi pihak penyelenggara membatalkan kegiatan tersebut berjalan tanpa adanya pertanggungjawaban.

Pelaku usaha dalam hal ini sebagai orang yang harus bertanggung jawab akan hal yang diperbuat tentunya harus mengetahui apa saja hak dan kewajiban yang dimiliki oleh konsumen yaitu salah satunya hak untuk memperoleh apa yang sudah seharusnya dimiliki dan diperjanjikan sebelumnya (Pasal 4 huruf b).¹⁹ Pernyataan tersebut berartikan jika konsumen berhak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa yang telah dipilih sesuai dalam hubungan jual-beli serta pemenuhan akan hal tersebut sudah menjadi kewajiban dari pelaku usaha. Dalam penyelenggaraan konser musik, hak yang dimiliki oleh pihak konsumen yaitu hak untuk bisa menyaksikan/mendengarkan lantunan musik secara langsung dengan rasa kepuasan, tetapi karena promotor melanggar ketentuan tersebut maka harus memberikan pertanggungjawaban.

Ketentuan Pasal 7 UUPK, mencantumkan kewajiban dari pelaku usaha, dalam ketentuan tersebut berisikan sebagai berikut; segala barang dan/atau jasa yang diperjualbelikan wajib terjamin kesesuaiannya dengan keabsahannya; apabila barang yang diperjanjikan tidak sesuai maka sanksi berupa ganti kerugian dijalankan selanjutnya. Bentuk perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada konsumen yang diatur dalam UUPK ini ialah dengan adanya bentuk pertanggungjawaban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha yaitu

¹⁶ Trisnamurti, Dewa Ayu Nyoman, I. Nyoman Putu Budiarta, and I. Made Aditya Mantara Putra. *Op. Cit*, (152).

¹⁷ Tampubolon, Wahyu Simon. "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Ilmiah Advokasi* 4, No. 1 (2016): 53-55.

¹⁸ Wicaksono, Raka, Andriyanto Adhi Nugroho, and Rosalia Dika Agustanti. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Indihome Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum* 8, No. 2 (2021): 152.

¹⁹ Tampubolon, Wahyu Simon. *Op. Cit*, (61).

dengan pengembalian uang tiket (*refund*) atau memberikan penggantian terhadap objek tersebut masih sama jenis atau kesetaraan nilainya dengan adanya persetujuan antara kedua belah pihak, ketentuan ini telah dituangkan dalam Pasal 19 ayat (2) UUPK.²⁰

3.2. Langkah Yang Dapat Diambil Apabila Hak Konsumen Tidak Dipenuhi Oleh Promotor Sebagai Pelaku Usaha Dalam Kasus Pembatalan Penyelenggaraan Konser Musik Merujuk Pada UU Perlindungan Konsumen

UUPK sebagai peraturan khusus yang dibentuk untuk memenuhi kebutuhan konsumen dari segi perlindungan hukum yang diberikan oleh negara. Seluruh norma yang dibuat untuk mengatur mengenai hak dan kewajiban yang dimiliki oleh konsumen maupun produsen dalam kegiatan usaha yang dijalankan guna memenuhi kebutuhan dan memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen disebut juga sebagai perlindungan konsumen. Tujuan adanya aturan khusus ini ialah agar konsumen dapat membeli produk barang dan/atau jasa secara aman apabila nantinya terdapat cacat ataupun ketidaksesuaian dalam produk yang dibeli, maka pihak konsumen dapat meminta ganti rugi sesuai dengan regulasi yang ada. Selain itu juga pembentukan UUPK ini dibuat agar tidak adanya pertumpukan antara hak dan kewajiban dari konsumen dan produsen serta memiliki sifat adil dan tidak memberatkan ke salah satu pihak saja.²¹ Secara tegas peraturan ini memuat suatu asas yang terkandung sesuai dengan yang tertulis di Pasal 2 UUPK, berikut penjelasannya :

1. Asas Manfaat
Dalam asas ini, konsumen dan pelaku usaha wajib berkedudukan setara dalam pemenuhan hak dan kewajibannya guna menghindari terjadinya kerugian yang dialami oleh salah satu pihak.
2. Asas Keadilan
Sebagaimana diatur dalam Pasal 4 sampai dengan Pasal 7 UUPK, konsumen dan pelaku usaha mendapatkan hak dan kewajiban sebagaimana mestinya tanpa adanya unsur yang memberatkan salah satu pihak.
3. Asas Keseimbangan
Segala bentuk kepentingan dari konsumen, pelaku usaha, maupun pemerintah dalam menjalankan kegiatannya diharapkan dapat terwujud tanpa adanya tumpang tindih pihak satu dengan yang lainnya sebagaimana diatur dalam UUPK.
4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen
Asas ini diberikan sebagai bentuk perlindungan hukum kepada konsumen dalam mengonsumsi barang maupun jasa yang diproduksi oleh pelaku usaha nantinya.
5. Asas Kepastian Hukum
Negara diharapkan mampu untuk menjamin kepastian hukum terhadap keadilan yang seharusnya diperoleh oleh pihak konsumen dan pelaku usaha apabila nantinya terjadi sengketa yang merugikan salah satu pihak,

²⁰ Purnamasari, Hanifah, and Neni Sri Imaniyati. "Perlindungan Hukum bagi Pembeli Tiket dalam Konser Musik KV Fest yang Diselenggarakan oleh Promotor Festival Kultvizion Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." In *Bandung Conference Series: Law Studies* 3, No. 1 (2023): 195-197.

²¹ Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Sinar Grafika, 2022), 114-116.

serta diharapkan pihak konsumen dan pelaku usaha untuk menaati hukum yang berlaku.²²

Dari kelima asas yang telah dipaparkan tersebut, penting adanya pemahaman bagi pihak konsumen dan pelaku usaha agar nantinya tidak terjerumus ke dalam sengketa. Menarik kembali pada permasalahan pembatalan penyelenggaraan konser musik, yang mana dalam hal ini pihak konsumen adalah korban yang dirugikan. Dalam pembentukan UUPK, pemerintah telah mengupayakan segala bentuk perlindungan kepada konsumen. Perlindungan hukum secara preventif dan perlindungan hukum secara represif merupakan dua bentuk upaya hukum yang dipergunakan sebagai perlindungan atas hak-hak dari konsumen. Perlindungan hukum yang mampu mengatasi atau membendung adanya cedera yang terjadi antar pihak dapat disebut dengan perlindungan hukum yang dilakukan secara preventif, sedangkan yang dilakukan secara represif yaitu perlindungan hukum yang berfungsi untuk menyelesaikan konflik yang timbul dari dua aspek.²³

Jika dikaitkan dengan pembatalan kegiatan konser musik ini, perlindungan hukum secara preventif yang dapat dilakukan yaitu pihak promotor dalam pembuatan acara harus mengikuti standar operasional agar tidak terjadi pembatalan konser musik dan tentunya wajib untuk memiliki izin atas penyelenggaraannya. Sebaliknya, cara yang dapat dilakukan dengan bentuk represif adalah pihak promotor bertanggungjawab atas kelalaian yang dilakukan kepada pihak konsumen dengan cara memberikan ganti kerugian (Pasal 4 huruf h UUPK). Untuk mempertahankan dan mendapatkan kembali seutuhnya hak-hak yang dimiliki sesuai dengan ketentuan Pasal 4, maka pihak konsumen dapat mengambil langkah dengan melakukan penuntutan atas ganti kerugian yang ditimbulkan oleh pihak promotor. Apabila tidak adanya itikad baik dari pihak promotor dalam menyerahkan penggantian, kompensasi, dan/atau ganti rugi kepada pihak yang dirugikan (konsumen) maka jalur yang dapat diambil untuk menyelesaikan sengketa yaitu:

1. Penyelesaian Sengketa Lewat Jalur Pengadilan (Litigasi)

Sebagai pihak yang mendapatkan posisi sebagai pihak yang dirugikan dalam suatu konflik dalam hal ini yaitu konsumen, melalui lembaga yang memiliki kewenangan dalam melakukan pengajuan dakwaan ke pengadilan sesuai tempat dimana konsumen berada (Pasal 45 ayat 1 UUPK) bentuk gugatan yang dapat diajukan salah satunya yaitu ganti rugi. Lembaga yang memiliki wewenang dalam membersihkan permasalahan antara pihak satu dengan yang lainnya disebut Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang dibentuk dan ditetapkan berdasarkan undang-undang. Namun penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan ini memungkinkan untuk berjalan apabila dari kedua belah pihak yang bersengketa memang belum ada memilih penyelesaian sengketanya melalui jalur non litigasi dan terjadinya kegagalan dalam proses penyelesaian lewat jalur non litigasi, sesuai ketentuan Pasal 45 ayat (4) UUPK.²⁴

Sebelum konsumen melakukan pengajuan gugatan, perlu diperhatikan beberapa hal penting yaitu pihak yang menggugat harus mempunyai

²² Tobing, David ML. *Klausula Baku: Paradoks dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen*. (Gramedia Pustaka Utama, 2019), 127.

²³ Almada, Zennia. "Perlindungan hukum preventif dan represif bagi pengguna uang elektronik dalam melakukan transaksi tol nontunai." *Jurnal Repertorium* 7, No. 1 (2020): 221-222.

²⁴ Bustomi, Abuyazid. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Kerugian Konsumen." *Jurnal Solusi* 16, No. 2 (2018): 164-165.

kepentingan hukum karena tidak ada gugatan tanpa memperhatikan kepentingan hukumnya terlebih dahulu. Selanjutnya, penjabaran mengenai permasalahan secara jelas dan awal mulanya terjadi suatu hubungan hukum antara pihak konsumen dan pelaku usaha untuk dijadikan dasar sebagai alasan pengajuan tuntutan hak oleh konsumen. Pihak yang mengajukan (konsumen) harus mempersiapkan bukti yang dapat memperkuat seorang pelaku usaha harus diberikan sanksi hukum. Kaitannya dengan pembatalan penyelenggaraan konser musik ini, pembuktian yang dapat dilakukan oleh konsumen ialah bukti berupa pembelian tiket konser tersebut. Secara tidak langsung, dengan adanya kegiatan jual-beli tersebut menjadi dasar adanya hubungan hukum yang disepakati oleh pihak konsumen selaku penonton dan pihak promotor selaku pelaku usaha.

2. Penyelesaian Sengketa Lewat Jalur Luar Pengadilan (Non Litigasi)

Meniti jalur ini, para pihak yang memiliki sengketa dapat melakukan perundingan terlebih dahulu sebelum nantinya apabila tidak menemukan titik terang atau kesepakatan antar pihak, alur yang ditempuh berupa penyelesaian jalur litigasi (gugatan ke pengadilan).²⁵ Berdasarkan Pasal 52 UU Perlindungan Konsumen, beberapa lintasan untuk melintasi perselisihan dalam jalur ini diselesaikan dengan cara sebagai berikut :

- a) Mediasi, merupakan situasi dimana Majelis BPSK dalam membantu penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha bersifat aktif. Dengan peranan sebagai perantara atau penengah dan dilarang untuk memihak pada salah satu pihak saja.
- b) Konsiliasi, pada tahapan penyelesaian konsiliasi ini bisa terbilang hampir sama dengan penyelesaian sengketa melalui arbitrase. Yang dimana dalam penyelesaiannya terdapat seorang konsiliator yang bertugas untuk memberikan pernyataan terkait permasalahan tersebut dan seorang mediator yang berperan aktif untuk memunculkan sebuah kesepakatan agar sengketa terselesaikan. Sedangkan BPSK menjadi tembok para pihak, hanya saja disini majelis bersifat pasif.
- c) Arbitrase, dalam penyelesaian dengan cara arbitrase ini para pihak menyerahkan seluruhnya kepada arbiter dengan diberikannya kesempatan kepada para pihak untuk menunjuk salah satu dari tiga orang yang nantinya akan ditugaskan untuk menjadi arbiter. Penunjukan seorang arbiter disaksikan langsung oleh Ketua Majelis Hakim Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Keunggulan dalam cara penyelesaian arbitrase ini yaitu memiliki kekuatan hukum tetap dan bersifat final, serta adanya kekuatan eksekutorial yang dimana pihak yang menang dapat melakukan eksekusi sesuai permintaannya kepada pihak yang kalah dalam melaksanakan putusan secara sukarela.²⁶

IV. Kesimpulan

Pengaturan yang mengatur terkait preservasi hukum terhadap konsumen atas kerugian yang dialami atas kasus pembatalan penyelenggaraan konser musik yaitu UUPK dengan memberikan pertanggungjawaban yaitu pengembalian uang tiket (*refund*) dan KUHPer yang mengatur mengenai adanya hubungan ikatan hukum yang terjadi antara pihak konsumen (penonton konser) dan pelaku usaha (promotor).

²⁵ *Ibid.*

²⁶ Kusuma, Ngurah Wijaya, and I. Wayan Wiryawan. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Pembatalan Konser Musik." *Jurnal Kertha Desa*, 11, No. 2. 1669-1680.

Adapun upaya hukum yang dapat diajukan pihak konsumen jika pihak promotor tidak dapat memenuhi kewajibannya untuk memberikan ganti kerugian yaitu dengan cara penyelesaian perselisihan lewat jalur pengadilan (litigasi) dan penyelesaian perselisihan lewat jalur di luar pengadilan (non litigasi) yang dapat ditempuh dengan beberapa prosedur yaitu mediasi, konsiliasi, dan arbitrase.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Sinar Grafika, 2022), 114-116.

Tobing, David ML. *Klausula Baku: Paradoks dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen*. (Gramedia Pustaka Utama, 2019), 127.

Jurnal

Agastya, Anak Agung Istri Gita Cantika, and I. Made Dedy Priyanto. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Masker Wajah Organik Tanpa Izin Edar BPOM." *Kertha Wicara: Jurnal Ilmu Hukum* 10, No. 7 (2021): 482.

Almaida, Zennia. "Perlindungan hukum preventif dan represif bagi pengguna uang elektronik dalam melakukan transaksi tol nontunai." *Jurnal Repertorium* 7, No. 1 (2020): 221-222.

Bustomi, Abuyazid. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Kerugian Konsumen." *Jurnal Solusi* 16, No. 2 (2018): 164-165.

Haryani, Elisabeth, and Jeane Neltje. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Tidak Menerima Pembelian Produk Jasa Berupa Tiket Konser Dari Pelaku Usaha Melalui Media Sosial Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Hukum Adigama* 4, No. 2 (2021): 1160-1161.

Herawati, Zanuvar Dwi, Risma Syintia Putri, Annisa Nursabila, Lutfiah Listari, and Mustaqim Mustaqim. "Perlindungan Hukum Terhadap Penipuan Tiket Konser Di Tinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Hukum Pelita* 4, No. 2 (2023): 159.

Hisarma, Sanny Mariani. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pembatalan Konser Musik Oleh Pihak Promotor." *Jurnal Kertha Wicara* 12, No. 5 (2023).

Islamadina, Alifia, Citra Layali Nur Rahmah, and Aril Ramadhan Nur Alam. "Tinjauan Hukum terhadap Pembatalan Perjanjian secara Sepihak dalam Transaksi Pembelian Tiket Elektronik (*E-ticket*) atas Indikasi Kecurangan melalui Platform Tiket.com Ditinjau dari Hukum Positif di Indonesia." *Padjadjaran Law Review* 10, No. 2 (2022): 111.

Kusuma, Ngurah Wijaya, and I. Wayan Wiryawan. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Pembatalan Konser Musik." *Jurnal Kertha Desa*, 11, No. 2. 1669-1680.

Noviantari, Anak Agung Made Yuni, and I. Made Dedy Priyanto. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Wanprestasi Pelaku Usaha Online." *Jurnal Kertha Wicara Fakultas Hukum Universitas Udayana* 4 (2021): 248.

Naibaho, Khepin, Marthin Simangungsong, and Roida Nababan. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Barang Rusak Dalam Perjanjian Jual Beli Barang Elektronik." *Jurnal Hukum Patik* 8, No. 2 (2019): 128.

Purnamasari, Hanifah, and Neni Sri Imaniyati. "Perlindungan Hukum bagi Pembeli Tiket dalam Konser Musik KV Fest yang Diselenggarakan oleh Promotor Festival Kultvizion Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang

- Perlindungan Konsumen." In *Bandung Conference Series: Law Studies* 3, No. 1 (2023): 195-197.
- Putra, I. Komang Mahesa, Ni Luh Mahendrawati, and Desak Gde Dwi Arini. "Penerapan Pasal 1320 Kuh Perdata Terhadap Tanggung Jawab Penjual Dalam Perjanjian Jual Beli Barang Melalui Media Internet." *Jurnal Analogi Hukum* 2, No. 1 (2020): 75-76.
- Qiram, Syahrul. "Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Konser Musik Akibat Pandemi Covid-19." *Dinamika Administrasi: Jurnal Ilmu Administrasi dan Manajemen* 4, No. 1 (2021): 62-63.
- Tampubolon, Wahyu Simon. "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Ilmiah Advokasi* 4, No. 1 (2016): 53-55.
- Trisnamurti, Dewa Ayu Nyoman, I. Nyoman Putu Budiarta, and I. Made Aditya Mantara Putra. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pemegang Membership atas Wanprestasi Promotor Penyelenggara Konser." *Jurnal Preferensi Hukum* 4, No. 2 (2023): 154.
- Tyana, Ni Kadek Rahma Dwimani Nandita, and I. Made Sarjana. "Perlindungan Konsumen Akibat Pembatalan Tiket Konser Sepihak Oleh Pihak Promotor." *Jurnal Kertha Desa* 11, No. 5 (2023).
- Wicaksono, Raka, Andriyanto Adhi Nugroho, and Rosalia Dika Agustanti. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Indihome Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum* 8, No. 2 (2021): 152.

Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Website

Mario, Vincentius. 2021. "Ketua Asosiasi Promotor Musik Dino Hamid: Festival Musik Masih Sulit." URL : <https://www.kompas.com/hype/read/2021/01/04/190945966/ketua-asosiasi-promotor-musik-dino-hamid-festival-musik-masih-sulit>, diakses tanggal 11 Januari 2024